



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Órgano
Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Haydee Elena Garay Bazan (ORCID: 0000-0001-9250-2937)

ASESOR:

Dr. Manuel Alberto Mori Paredes (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

Callao – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios y mi familia, por la vida y el apoyo total,
brindada durante mi formación profesional y
personal con amor y gratitud.

Agradecimiento

Agradecer a todos los maestros por su guía y apoyo en este difícil pero posible camino de investigación, así mismo a los expertos y estadistas por su asesoramiento y apoyo.

Así mismo agradecer a los funcionarios y trabajadores administrativos del Órgano Desconcentrado del Sistema de Salud de la Municipalidad de Ventanilla- Callao, por el tiempo brindado durante la aplicación del instrumento.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Haydee Elena Garay Bazan con DNI N° 255803863, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, 15 de noviembre del 2019



Haydee Elena Garay Bazan

DNI N°25580383

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2 Operacionalización de variables	13
2.3 Población, muestra y muestreo	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5 Procedimiento	17
2.6 Método de análisis de datos	17
2.7 Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	19

IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	39
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	40
Anexo 2. Matriz de operacionalización	41
Anexo 3. Estadísticas de fiabilidad de variables.....	43
Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos.....	44
Anexo 5. Validación de instrumentos	46
Anexo 6. Resultados de análisis descriptivos	52
Anexo 7. Resultado de análisis inferencial	55
Anexo 8. Carta de Aceptación	63
Anexo 9. Constancia	64
Anexo 10. Acta de Originalidad	65
Anexo 11. Pantallazo de TURNITIN.....	66
Anexo 12. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.....	67
Anexo 13. AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	69

Índice de Tablas

Tabla 1. Niveles de percepción del Compromiso Organizacional y sus dimensiones	19
Tabla 2. Niveles de percepción del desempeño laboral	20
Tabla 3. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general	22
Tabla 4. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general	23
Tabla 5. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1	24
Tabla 6. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 1	25
Tabla 7. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2	26
Tabla 8. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 2	27
Tabla 9. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3	28
Tabla 10. Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 3	29

Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de percepción del Compromiso Organizacional	19
Figura 2. Niveles de percepción del Desempeño Laboral	21
Figura 3. Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso y el desempeño laboral	23
Figura 4. Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral	25
Figura 5. Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral	27
Figura 6. Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso normativo y el desempeño laboral	29

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del órgano desconcentrado de salud de la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental, transversal, con una muestra probabilística de 46 colaboradores administrativos de la referida institución pública local, utilizando la técnica encuesta y como instrumentos dos cuestionarios para medir las variables de estudio, que fueron validados mediante juicio de expertos, y su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados en el programa SPSS 25, a nivel inferencial se aplicó la Prueba Chi Cuadrado. Los resultados mostraron en el 60,9% del personal administrativo un compromiso organizacional fuerte, en el 21.7% un compromiso organizacional débil, en el 15.2% un compromiso muy fuerte y en el 2.2% muy débil; en cuanto al desempeño laboral, los hallazgos mostraron en el 50.0% del personal administrativo un desempeño laboral muy alto, en el 45.7% un desempeño alto y en el 4.3% un desempeño laboral bajo y en la prueba de hipótesis según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$), el valor de Chi Cuadrado calculado ($X^2_c= 30.724$) fue mayor que el valor teórico ($X^2_t=12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumplió la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_a . Concluyendo que existe relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Palabras clave: Alfa de Cronbach, Compromiso organizacional, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the organizational commitment and the work performance of the workers of the decentralized health body of the Municipality of Ventanilla, Callao 2019. The study had a quantitative approach, applied type, correlational level and non-experimental, cross-sectional design, with a probabilistic sample of 46 administrative collaborators of the aforementioned local public institution, using the survey technique and as instruments two questionnaires to measure the study variables, which were validated through expert judgment, and their reliability through from Cronbach's Alpha. The data was processed in the SPSS 25 program, the Chi-square Test was applied at an inferential level. The results showed a strong organizational commitment in 60.9% of administrative staff, 21.7% a weak organizational commitment, 15.2% a very strong commitment and 2.2% very weak; Regarding work performance, the findings showed a very high work performance in 50.0% of administrative staff, a high performance in 45.7% and a low work performance in 4.3% and in the hypothesis test according to the results obtained ($p = 0.000 < 0.05$), the calculated Chi Square value ($X^2_c = 30.724$) was greater than the theoretical value ($X^2_t = 12.5916$), with 95% confidence level and 6 degrees of freedom, then if the order relationship $X^2_t < X^2_c$ was fulfilled. In fact, the null hypothesis H_0 was rejected and the alternative hypothesis H_a was accepted. Concluding that there is a direct relationship between organizational commitment and work performance.

Keywords: Cronbach's Alfa, Organizational commitment, Work performance.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años la realidad problemática de las organizaciones ha venido desarrollándose en un esquema altamente competitivo, con el fin de lograr metas que beneficien únicamente a las empresas, es allí donde muchas veces dejan de lado el desempeño de los trabajadores, teniendo como consecuencias la falta de compromiso por parte de ellos y muchas veces no se cumplan con los planes y metas corporativos. Es donde la dirección del talento humano cumple un rol importante, pues deben adecuarse a las necesidades del colaborador para su mayor gusto y el éxito de los objetivos de la entidad. El compromiso organizacional es caracterizado por la efectividad de tareas que realizan los colaboradores, así como la identidad que tienen estos con la organización, para lograr el nivel de compromiso óptimo de los colaboradores, las empresas deben facilitarles las herramientas adecuadas para la buena función de las tareas.

Indica Opere (2018), que el 7% de trabajadores españoles se encuentra muy comprometido con la empresa, expresando que el compromiso laboral en los colaboradores es la base para orientar al capital humano de alto desempeño, la cual la empresa se oriente a la mejora continua.

Sin embargo, esto no se vive en un escenario actual en las grandes organizaciones, pues muchas de estas no toman en cuenta el compromiso de los trabajadores, la falta de motivación y la insatisfacción hacen que la empresa no cumpla con metas y objetivos establecidos, por ello muchas empresas no tienden a ver esto como aquella ventaja competitiva para el crecimiento de la misma.

Según Villaseca (2007) los trabajadores tienen que soportar cualquier dificultad con tal de obtener un beneficio económico, en España el contexto laboral se manifiesta de manera insatisfactoria la mayoría de trabajadores presenta altos niveles de fatiga, desmotivación, e insatisfacción. Así mismo los especialistas mencionan que para que un colaborador perdure debe buscar motivos suficientes mediante las labores que realizan y otras actividades a desarrollar.

Actualmente se vienen desarrollando diversas dinámicas de compromiso en las diferentes organizaciones del sector de salud en diversos países, como ejemplo, según la revista Espacios (2018) se da mucho en Colombia ya que las nuevas situaciones laborales impuesto por el nuevo sistema económico, este proyecto busca afianzar a las organizaciones con sus trabajadores, para de esta manera satisfacer las necesidades de las mismas para el mayor beneficio de los objetivos comunes.

A nivel nacional, el Estado peruano cuenta con un millón 422,000 servidores públicos, de los cuales el 45% pertenece al gobierno central, el 42% a los gobiernos regionales y el 13% laboran en los gobiernos locales, representando el 8.6% de la población económicamente activa, un dato importante es que los servidores con educación superior universitaria aumentaron de 35% a 43% (Andina, 2019).

Según el diario Gestión (2015) el 87% de las instituciones expresan que la ausencia de compromiso laboral es un problema primordial, el 50% de los empleadores citan el problema de cultura organizacional y la ausencia del compromiso como un factor muy importante en la organización, mientras que el 60% de ellos confesaron que no disponen de un control adecuado para medir el compromiso laboral. Es decir que la mayor parte de las empresas tienen dificultad en cuanto a la cultura de la organización y desempeño del colaborador se refiere, esto es uno de los problemas fundamentales que vienen afectando el rendimiento de las empresas, para ello deben manejar programas de adecuados para la medición y perfeccionamiento.

Por otro lado, Arbayza (2017) mencionó en el diario oficial del Perú siendo muy importante a las instituciones que lleven habitualmente los problemas al personal. Para ello las empresas deben tener claro como objetivo, el éxito de los trabajadores que tienen compromiso con ella. Tanto las organizaciones privadas como públicas requieren de colaboradores altamente comprometidos con ellos para lograr juntos sus objetivos organizacionales, es de importancia mencionar que para ellos el personal debe trabajar en la misma dirección que la empresa, no solo los trabajadores deben tener compromiso con la empresa, sino también la empresa debe lograr que el colaborador sienta que la empresa le pertenece.

A nivel local, en el Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, se observa en algunas oportunidades que los trabajadores administrativos no tienen iniciativa,

no son proactivos, a veces no asumen responsabilidades en sus funciones, lo que podría incidir en su desempeño, sin embargo, en contraste hay otros trabajadores que son innovadores en sus puestos de trabajo, que cumplen muy bien sus labores, por lo que siendo el desempeño laboral importante para el crecimiento de la institución, más aún responsable de los ciudadanos a nivel local, se hace imprescindible analizar cómo es el compromiso laboral de los trabajadores y medir su desempeño laboral, ya que es una falencia dentro de la organización. Debido a la necesidad de la institución en relación al compromiso y desempeño del personal administrativo, se realiza la presente investigación, ya que esto puede conllevar a problemas muy fuertes en la entidad como el incumplimiento de las funciones afectándola seriamente.

En cuanto a estudios previos referidos a las variables a investigar, a nivel internacional se encontró el estudio de Fernández (2017), con el objetivo de conocer los tipos de compromisos dentro de las empresas, los efectos que causa en la organización y proponer para cambiar el compromiso de los trabajadores menos comprometidos para alinearse con los objetivos organizacionales. La metodología fue descriptiva, de enfoque cuantitativo; el estudio se llega a las conclusiones siguientes: se ha identificado los diferentes compromisos como: afectivo, normativo y de continuidad como los había identificado Allen y Meyer, así como los tipos de compromisos afectan a las organizaciones y se identificaron que el mejor compromiso que debe buscar una empresa es el compromiso afectivo porque para los colaboradores trabajar en la empresa es como un hobby, el segundo tipo más beneficiosos es el compromiso normativo razón a que los servidores crean estar en deuda con la institución por lo que serán incondicionales, su producción será buena pero inferior al de afectivo. El compromiso tipo de continuidad es el “peor” ya que permanece en la institución solo por necesidad, no tiene otra alternativa, cuando aparezca abandonará; recomienda que se apliquen políticas o estrategias en las que se considere las necesidades de la institución y de los colaboradores, actualizando sus planes y demostrando liderazgo, siendo reconocido por los trabajadores, porque en la actualidad los colaboradores ya no buscan un empleo que cuente con excelente salario y sea continuo, por el contrario buscan un puesto de trabajo donde se les permita auto realizarse profesionalmente.

Por otro lado, Aldana (2017), el objetivo fue analizar el compromiso de la organización con los usuarios. Estudio de enfoque cualitativo, las conclusiones a las que llegó fue que las enfermeras en la entidades públicas demuestran tener compromisos en las dimensiones de Allen y Meyer (1997) principalmente afectivas, se ven favorecidas por los beneficios sociales, cierta estabilidad laboral; mientras que en las enfermeras en las entidades privadas su compromiso es

claramente normativo la relación es exclusivamente laboral entonces el profesional valora esa posibilidad de emigrar en busca de nuevas oportunidades laborales, posibilidades de alta rotación laboral, se recomienda la búsqueda de objetivos comunes y flexibilidad en el trato.

Asimismo, Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016), tuvo el objetivo de definir los factores de mayor importancia del compromiso organizacional de las empresas pequeñas de la industria metal mecánica de Moncloa. El diseño metodológico corresponde a una investigación de campo, transversal, mixta y descriptivo, concluyendo que el compromiso organizacional es la fortaleza de las personas para identificarse e involucrarse con la institución, pero esta relación se compone de compromiso afectivo, continuidad y normativo, sintiéndose parte de la organización y cumpliendo con sus obligaciones de acuerdo a las políticas de la entidad. Asimismo, reflejan que los colaboradores sienten que deben permanecer en su empresa, ya que existe un sentimiento de obligación que consideran correcto.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Saldaña y Cornejo (2017), tuvo como objetivo comprobar la relación existente del compromiso organizacional con el desempeño laboral. El estudio fue descriptivo, no experimental, correlacional y transversal, Concluyendo que el contexto social tiene importancia institucional porque la fuerza impulsora establece en la práctica de valor y del compromiso afectivo que es concebido y promovido por la universidad, la iglesia y la familia, lo que hace del empleado un colaborador identificado con la universidad por razones de principios y creencia personal.

Por otro lado, Condemarín (2017), tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables de estudio. El enfoque del estudio fue cuantitativo, diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional, Concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables.

Indica Fuentes (2018), el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral, la cual se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental, transversal, con una muestra de 60 profesionales. De esta manera se concluye que existe una correlación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, la variable Compromiso Organizacional, es un factor importante que repercute en el comportamiento de los trabajadores, este consiste en la participación de un servidor, así como su identificación con la empresa.

Para Chiavenato (2009), el comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de ésta sobre las personas. (p. 6). Es decir, integra a todas las personas que laboran dentro de la entidad.

Expresa Meyer y Allen (2011) que el compromiso organizacional como algo psicológico que se relaciona por un vínculo entre empleado y el empleador el cual presenta como resultado la decisión de mantenerse en la organización o dejarlo, este planteo tres elementos fundamentales que enlazan en compromiso organizacional: afectivo, continuidad, y normativo; con ello la esencia del compromiso en la organización corresponde a la necesidad, el deseo o incluso a estar obligado de continuar en la institución (p. 11).

El compromiso organizacional se caracteriza por la intensidad del comportamiento del colaborador frente a sus funciones como la identificación con la organización, según Robbins y Coutler (2018) detalla el compromiso organizacional, como aquel nivel en que un colaborador se asemeja con la institución en especial, en sus metas y deseos, a fin de sostener su pertenencia a esa institución (p. 287). Mientras que Porter, Steers y Mowday (2015) señalan que el compromiso organizacional se manifiesta en las personas para identificarse con la institución, se puede dar mediante la creencia pura, involucrarse en las objetivos y metas de la entidad; disponer en todo momento para desempeñarse en todo momento con un notable esfuerzo, y el anhelo de seguir en la organización (p. 311).

En cuanto a las dimensiones del comportamiento organizacional, de acuerdo al Modelo Tridimensional de Meyer y Allen (2011, p.11) existen 3 características importantes para el compromiso organizacional:

Compromiso Afectivo, refieren al grado en que el colaborador involucra sus objetivos personales con la entidad para lograr una meta en común, ya que se siente complacido con el trato por parte de la empresa, y logra percibir que tiene un gran valor en la empresa, por lo que incide con el deseo de pertenecer a la institución haciendo de esta manera placentera su continuidad en la misma.

Según Littlewood y Uribe (2018) Nace cuando el colaborador se incluye en la empresa, y forma lazos emocionales al sentirse satisfecho con respecto a las necesidades y expectativas en la empresa.

Compromiso de Continuidad, Meyer y Allen (2011, p.11) precisan que este compromiso se presenta mediante el grado de la necesidad del colaborador en la permanencia de la organización debido a la percepción del mismo frente a la inversión realizado respecto al tiempo y esfuerzo dedicado en las tareas y funciones de la empresa, el cual sería una pérdida de tiempo tanto para la empresa como para el colaborador hacer una renuncia. Por otro lado, el trabajador persiste debido a la competencia laboral y bajas alternativas de trabajo.

En otras palabras, Littlewood y Uribe (2018) refieren que este compromiso muestra el afecto del trabajador en la empresa por lucros financieras que se le brindan. El desempeño de los empleados en este caso es el mínimo esfuerzo, ya que su objetivo es permanecer trabajando en la institución (p. 15).

Compromiso Normativo, sostienen que el compromiso normativo es aquel nivel mediante el cual la empresa se siente con la obligación moral de continuar en la empresa, ya que suelen percibir su lealtad con la misma, de esta manera se sienten complacidos con la inversión que realizó la institución en ellos. Los trabajadores con este sentido se sienten más con la obligación de quedarse que con por algún sentimiento afectivo en la entidad.

Littlewood y Uribe (2018) sostienen que “el empleado con alto compromiso normativo puede actuar más de su deber y tomar iniciativas que resulten beneficiosas para la organización” (p. 15).

En cuanto a las teorías que fundamentan el compromiso organizacional: La teoría de perspectiva psicológica, sustentada por Mowday, Steers y Porter (1979) el cual señala el compromiso como la “fuerza relativa a la identificación individual e implicación con una organización en particular” (p. 311); que se determina: a) el fuerte anhelo de mantenerse como parte de la institución b) el acuerdo de mantener alto grado de esfuerzo a favor de la institución y c) la aceptación de valores y metas de la institución.

Por otro lado, se toma en cuenta también la Teoría de comportamiento citado por Adeyinka (2010) sosteniendo que existen diversos factores de comportamiento que logran crear a una persona comprometida, estos pueden ser la variedad de tareas asignadas, el clima organizacional que se vive cotidianamente, o la diversidad de habilidades y capacidades en la organización (p. 75). Para identificar claramente este campo, se basa en el comportamiento y actitud del colaborador frente a una empresa, ello significa que se debe buscar razones específicas el cual hacen que las personas se comprometan con un grupo, empresa o funciones.

Glazer & Kruse (2008) en relación al compromiso organizacional afectivo y el compromiso organizacional de continuación se constituyen como moderadores de la relación entre la ansiedad relacionada con el trabajo y la intención de abandonar (p. 1).

Así mismo encontramos también la teoría de identidad social, sustentada por Adeyinka (2010), que refiere al simple enfoque de que las personas desean aumentar su autoestima al sentirse enfocados con la empresa, esta teoría infiere que el trabajador siempre lograr tener un concepto positivos, buscando asociaciones positivas a la organización el cual está conectado a la persona, ejemplos claros pueden ser las personas que trabajan en organizaciones sin fines de lucro (p. 76).

Asimismo, el compromiso laboral logra asociarse a la teoría de auto – categorización, este enfoque se basa en los vínculos que tiene cada trabajador con la organización, mientras consigas lazos más fuertes y busques siempre verte a ti mismo en varios niveles, de esta manera también se busca que el trabajador se sienta más identificado con la empresa y perciba que vale mucho más que otros.

Al respecto, Hakanen, Schaufeli & Ahola (2008) sostienen que los recursos laborales influyen en el compromiso laboral futuro y que son importantes las características del trabajo para la salud y el bienestar de los colaboradores.

Referente a la variable desempeño laboral, se entiende como el grado de cumplimiento de las actividades y funciones propuestos por la empresa, de esta manera se logrará analizar y saber si se está cumpliendo con el rendimiento o logro de los resultados.

Según Chiavenato (2017) Es la manera en que los trabajadores desempeñan sus labores, por otro lado, el desempeño personal va de la mano con los resultados de la empresa, la cual el éxito de la labor del trabajador es el crecimiento de la empresa. Para evaluar el desempeño es importante realizar una serie de evaluaciones, sobre las actividades que hace cada colaborador, los objetivos y resultados.

Por su parte Vallejo (2016) lo define como una valoración sistémica de cada individuo en relación a las tareas que desarrolla, resultados, metas, competencias y su desarrollo potencial. La evaluación es el procedimiento que calcula el desempeño del colaborador y su cumplimiento con los requisitos del trabajo (p. 79). Mientras Bohlander, Snell y Morris (2018) definen el desempeño laboral como el cumplimiento de metas de acuerdo a las responsabilidades,

habilidades técnicas y mejores prácticas de una organización de servicios o producción de bienes (p. 300).

Al respecto Robbins y Coutler (2018) al referirse al desempeño organizacional, dicen que son los resultados obtenidos de todas las actividades laborales dentro de la institución. Es un concepto multifacético, pero es necesario que los gerentes entiendan los factores que contribuyen al desempeño organizacional (p. 403).

Para Chiavenato (2009) la importancia de la administración del desempeño laboral, valora la fuerza de trabajo que aporta a la institución con sus competencias y habilidades colectivas y motivaciones de las personas aplicándolas al máximo en las actividades de la organización incrementando el desempeño humano dirigidos a los objetivos estratégicos. La evaluación de desempeño busca comprobar si se alcanzaron los objetivos y cómo mejorar (p. 272).

Para lograr el desempeño laboral se debe tener en cuenta cuatro dimensiones: el rendimiento, la eficiencia de los colaboradores, la eficacia de las labores, y la efectividad.

En la dimensión rendimiento, Chiavenato (2017, p.19) señala que el rendimiento es una evaluación en base a los resultados que se logran de los indicadores señalados por la institución, la cual deben ser instrumentos confiables, en donde el personal que haya sido evaluado conciba que es un beneficio para obtener de manera conjunta el mejor desempeño de la empresa.

Respecto a la eficiencia, Chiavenato (2017, p. 19) indica que la eficiencia es la comunicación entre los productos y los lucros, de tal manera que se debe realizar las tareas asignadas de la mejor forma, utilizando los recursos que ofrece la institución de una forma adecuada.

La eficacia según Chiavenato (2017, p. 19), expresa que la eficacia en una institución es considerar la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad, a través de sus bienes y servicios.

Y la efectividad, es la equivalencia de eficacia y eficiencia en ende va de la mano con los resultados que se ha logrado en la cual ha sido proyectados en cierto periodo, es importante considerar que no se realicen pérdida de tiempo ni de materiales (Chiavenato, 2017, p.19).

Con respecto a la teoría que se basa el desempeño laboral, es la teoría de la equidad, la cual se encuentra muy relacionada con la apreciación del colaborador mediante el trato que recibe: justo o injusto.

La teoría de la equidad, señala que son las expresiones que buena voluntad, y eficacia en las funciones establecida en la empresa. Por otro lado, también significa un buen trato y comunicación asertiva entre el jefe y el colaborador. Klingner & Nabaladian (2002, p.253)

La Teoría de las expectativas se fundamenta en las habilidades blandas de los colaboradores, de esta forma trasmite un buen desempeño laboral. Esta teoría también se cimienta en las expectativas que tiene cada colaborador, la cual va de la mano de su desarrollo profesional y personal, que trasciende en efectos positivos y pueda ser reconocido por la empresa.

Los factores que influirán en el desempeño laboral, son: satisfacción del colaborador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el colaborador (Quintero y otros, 2008, p. 39). La satisfacción del trabajo “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el colaborador percibe su trabajo, que se manifiestan en diferentes actitudes laborales” (Davis y Newstrom, 2000).

La autoestima es un factor esencial en un sistema de necesidades del trabajador, la cual se manifiesta por la necesidad de obtener una nueva imagen de la empresa, también el ser reconocido dentro de la empresa.

Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019?

¿Cuál es la relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019?

¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019?

Justificación del estudio

La justificación teórica, tiene como finalidad decidir la relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el colaborador administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao, dichos conocimientos científicos teóricos son las conclusiones que se incorporan a la ciencia administrativa, después de realizar inferencias y descripciones en la prueba de hipótesis determinando que está relacionado significativamente se formulan los aportes al estudio.

En cuanto a la justificación práctica es la información recogida y analizada estadísticamente la misma que describirá las debilidades del compromiso organizacional y del desempeño laboral en los colaboradores, con esa descripción de los hechos y las recomendaciones el gerente y los jefes tomarán las decisiones pertinentes.

Finalmente, la justificación metodológica es la forma de abordar el estudio, para determinar si están relacionados las dos variables, la selección de la muestra es probabilística se tomó a 46 trabajadores-informantes, se aplicó dos cuestionarios luego de tabular la base de datos se realiza el análisis estadístico de los resultados se realiza la contratación de las hipótesis. Existen aportes en las inferencias y descripciones de las variables en su contexto natural tal cual son los hechos. El aporte está en la adaptación de los cuestionarios a la realidad problemática del Órgano Desconcentrado en mención.

Hipótesis

Hipótesis general

El compromiso organizacional está relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019.

Hipótesis específicas

El compromiso afectivo está relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, 2019.

El compromiso de continuidad está relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019.

El compromiso normativo está relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del órgano desconcentrado de salud de la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019.

Determinar la relación que existe entre el compromiso continuidad y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019.

Determinar la relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4). La forma cuantitativa en una investigación que permite medir las variables y discutir las para probar sus resultados.

El tipo de estudio en esta investigación es aplicado, según Valderrama (2015): “La investigación aplicada, se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de problemas, con la finalidad de generar bienestar a la sociedad” (p.33). Quiere decir que en la investigación aplicada se busca dar soluciones a la sociedad beneficiando de alguna manera a los grupos sociales u organizaciones.

El diseño no experimental “es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 58), la presente investigación tiene un diseño no experimental, sólo existe la medición del hecho en su condición natural, sin intervención del investigador para manipular alguna variable.

La investigación transversal según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es aquella donde “se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado entre las dos variables” (p.154). Es decir, se efectúa una sola medición (se recoge los datos en única vez aplicando los instrumentos: dos cuestionarios). Se recolectaron los datos primarios en un solo momento, en un tiempo único.

Asimismo, tuvo un nivel correlacional porque “permitió al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.73). Es decir, se buscó determinar la relación entre dos variables (cada una de las dimensiones de la variable compromiso organizacional con el desempeño laboral).

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Compromiso Organizacional

Se puntualiza como un periodo psicológico que establece la correspondencia de un trabajador con la empresa, la cual se exterioriza en la decisión para poder continuar en la empresa. Meyer y Allen (1991, p.11).

Variable 2: Desempeño Laboral

Es la manera en que las personas desempeñan sus funciones, en relación a las labores que realizan y los resultados que deben de alcanzar y las competencias que brinda y su capacidad de desarrollo. Chiavenato (2017, p.19).

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población de la investigación, está constituido por 52 trabajadores administrativos de las Gerencias del Órgano Desconcentrado del Sistema de Salud de la Municipalidad de Ventanilla.

N= 52 Trabajadores administrativos del OD Sistema de Salud Municipal

Tabla 1

Distribución poblacional de los trabajadores administrativos del Órgano Desconcentrado de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Gerencias	Cantidad	Proporcionalidad
Gerencia General	03	0.075
Gerencia de Administración	13	0.861
Gerencia de Atención Integral en Salud	18	0.018
Gerencia de Servicios de Salud	18	0.037
TOTAL	52	1.000

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Es así que la muestra de la investigación, estuvo constituida por 46 trabajadores administrativos de las Gerencias del Órgano Desconcentrado del Sistema de Salud de la Municipalidad de Ventanilla.

Tabla 2

Distribución muestral de los trabajadores administrativos del Órgano Desconcentrado de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Gerencias	Cantidad	Proporcionalidad	Tamaño de muestra
Gerencia General	03	0.075	02
Gerencia de Administración	13	0.861	12
Gerencia de Atención Integral en Salud	18	0.018	16
Gerencia de Servicios de Salud	18	0.037	16
TOTAL	52	1.000	46

Fuente: Elaboración propia

Muestreo

El muestreo, el investigador determina las unidades representativas a partir de las cuales obtendrá datos que le facultará extraer inferencias acerca de la población que se investiga. (Tamayo, 2012, p. 181).

El muestreo es probabilístico, porque permite que todos los miembros de la población seleccionada para el trabajo tengan la misma posibilidad de ser considerados en la muestra (Villegas, 2005, p. 170).

Criterio de inclusión: se considera informantes a la totalidad de trabajadores (46).

Criterio de exclusión: se excluye a todos los que no son trabajadores del órgano desconcentrado de salud de la Municipalidad de Ventanilla.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica a usar es la encuesta ya que, es un procedimiento de obtención de datos o informaciones, mediante la aplicación de inventarios o instrumentos de manera personal, grupal simultánea directa, puede ser por correo, por teléfono (Kerlinger y Lee, 2005, p. 543).

Instrumento

Según Tamayo (2012) el instrumento cuestionario, es la concreción de la técnica de observación, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales del objeto de estudio (variables, dimensiones, indicadores relacionados a la verificación de las hipótesis).

Se ha adaptado para medir las variables dos cuestionarios: compromiso organizacional y desempeño laboral.

Tabla 3

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir el Compromiso Organizacional	
Ficha técnica:	
Autor:	Elizabeth M. Montoya Santos
Año:	2014
Adaptado por:	Haydée Elena Garay Bazán (2019)
Objetivo:	Evaluar el Compromiso Organizacional
Destinatarios:	Personal administrativo
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 3 dimensiones y 18 ítems: Afectivo, Continuidad y Normativo.
Duración:	20 minutos.
Puntuación:	Totalmente en desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Ni en desacuerdo ni de acuerdo(3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Fuente: Elaboración propia Elizabeth M. Montoya Santos (adaptado por la autora)

Tabla 4

Instrumento de recolección de Datos

Cuestionario para medir el Desempeño Laboral	
Ficha técnica:	
Autora:	Katherine Julia Fuentes Torres
Año:	2018
Adaptado por:	Haydée Elena Garay Bazán (2019)
Objetivo:	Evaluar el Desempeño Laboral
Destinatarios:	Personal administrativo
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 4 dimensiones y 20 ítems: Rendimiento, Eficiencia, Eficacia y efectividad.
Duración:	20 minutos.
Puntuación:	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Fuente: Elaboración Katherine Julia Fuentes Torres (adaptado por la autora)

Validez

La validez de contenido, es el nivel que un instrumento verdaderamente mide la variable que se pretende medir (Hernández et al., 2014, p. 201). Ambos instrumentos se han aceptado mediante la validez de contenido a través de un juicio de tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo resultado se muestra a continuación.

Tabla 5

Validez del instrumento

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Mg. Castillo Canales Braulio Antonio	Aplicable	Investigador
Experto 2	Mg. Dios Zarate Luis Enrique	Aplicable	Investigador
Experto 3	Mg. Mejía Guerrero Hans	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.

Según el resultado presentado mediante juicio de expertos, el instrumento es aplicable, por lo tanto, el instrumento para las variables Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral es válido para medirlos.

Confiabilidad

Según Bernal (2010), “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios [...]” (p. 247).

Tabla 6

Tabla de Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Cuestionario	N.º ítems	Alfa de Cronbach
Compromiso Organizacional	18	0,926
Desempeño Laboral	20	0,896

Fuente: Elaboración propia

2.5 Procedimiento

El procedimiento de la presente investigación, inició con la obtención de información mediante el empleo de los instrumentos el cual se aplicará a la muestra, posteriormente se ingresará en el Software Estadístico SPSS v. 25; el cual custodiará la información y posteriormente elaborar los cálculos y obtener la información extraordinaria para el presente estudio.

2.6 Método de análisis de datos

Será descriptivo el análisis de datos, en el que se ejecutara la interpretación, para luego presentar los resultados se en tablas y gráficas donde se desarrollará cada dimensión correspondiente, dichas graficas revelaran el resultado general de los datos en la unidad de análisis.

Análisis descriptivo

Se realiza el análisis de las frecuencias absolutas y relativas lo que permite describir el contexto de aceptación de cada variable y las dimensiones en base a los datos obtenidos.

Análisis inferencial

Para la prueba de hipótesis se deduce a través de datos obtenidos de las variables puesto que se toman las puntuaciones acumuladas que se categorizan en el estadígrafo de Chi cuadrado.

2.7 Aspectos éticos

Se actuará con honestidad en detallar las referencias en las citas extraídas y en incluir en la referencia bibliográfica, los libros, revistas, tesis y página web recuperada de algunos

documentos. Para realizar la encuesta se tramitó el permiso por el Órgano Desconcentrado de Salud de la Municipalidad de Ventanilla, además será de conocimiento de la Universidad César Vallejo, será de respeto irrestricto a las opiniones que serán vertidas por nuestros informantes conservando el anonimato toda vez que se contará con su consentimiento previo a la encuesta, con el único objetivo de servir al proceso de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo e inferencial

Compromiso Organizacional

Tabla 1

Niveles de percepción del Compromiso Organizacional y sus dimensiones

	Nivel de Compromiso Organizacional	Afectivo	Continuidad	Normativo
Nivel	%	%	%	%
Muy débil	2.2	2.2	15.2	2.2
Débil	21.7	8.7	47.8	26.1
Fuerte	60.9	47.8	32.6	56.5
Muy fuerte	15.2	41.3	4.3	15.2

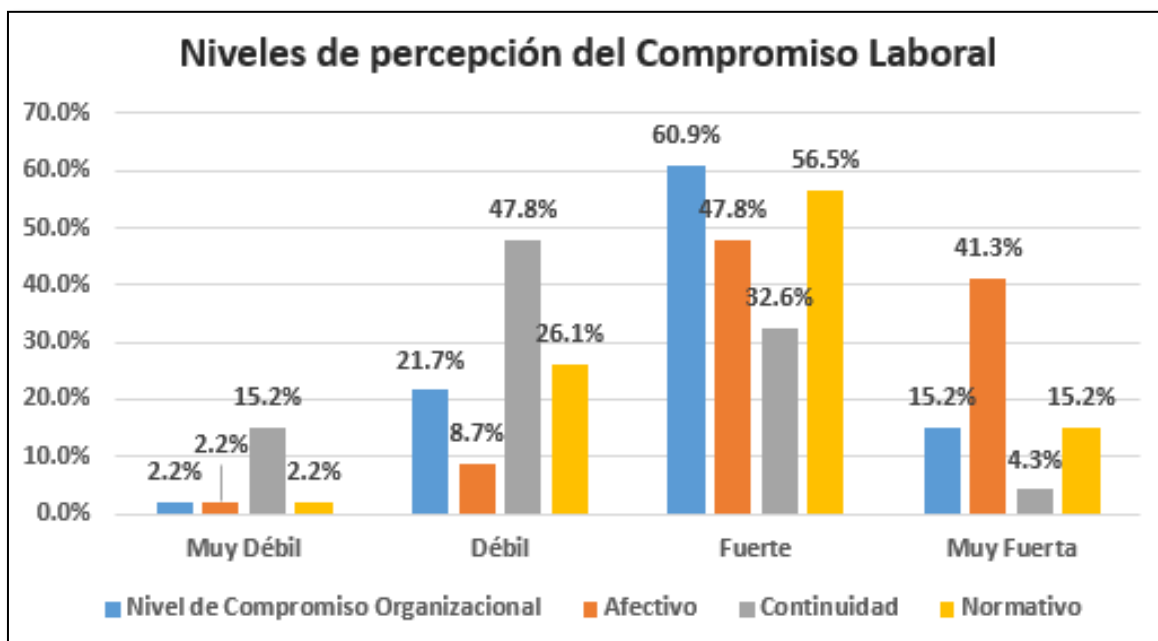


Figura 1. Niveles de percepción del Compromiso Organizacional

En la **Tabla 9** y **Figura 1.**, se visualiza que en la variable Compromiso Organizacional, el 2.2% de los encuestados consideran un nivel Muy débil de Compromiso Organizacional, mientras que el 21.7% considera un nivel Débil de Compromiso Organizacional, por otro lado, el 60.9% considera un nivel Fuerte en Compromiso Organizacional y el 15.2% considera un nivel Muy Fuerte en Compromiso Organizacional En cuanto a la dimensión de Afectivo, el 2.2% considera un nivel muy débil, el 8.7% de los encuestados considera un nivel débil de Afectivo, el 47.8% considera un nivel fuerte de Afectivo, y el 41.3% considera un nivel muy fuerte de Afectivo. En la dimensión Continuidad, el 15.2% considera un nivel muy débil de Continuidad, el 47.8% considera un nivel débil de Continuidad, el 32.6% considera un nivel fuerte de Continuidad, y el 4.6% considera un nivel muy fuerte de Continuidad. En lo referente a la dimensión de Normativo, el 2.2% considera un nivel muy débil, el 26.1% considera un nivel débil de Normativo, el 56.5% considera un nivel fuerte de Normativo, y el 15.2% considera un nivel muy fuerte de Normativo.

Desempeño laboral

Tabla 2

Niveles de percepción del desempeño laboral

	Nivel de Desempeño Laboral	Rendimiento	Eficiencia	Eficacia	Efectividad
Nivel	%	%	%	%	%
Bajo	4.3	6.5	8.7	6.5	23.9
Alto	45.7	45.7	30.4	41.3	63.0
Muy Alto	50.0	47.8	60.9	52.2	13.0

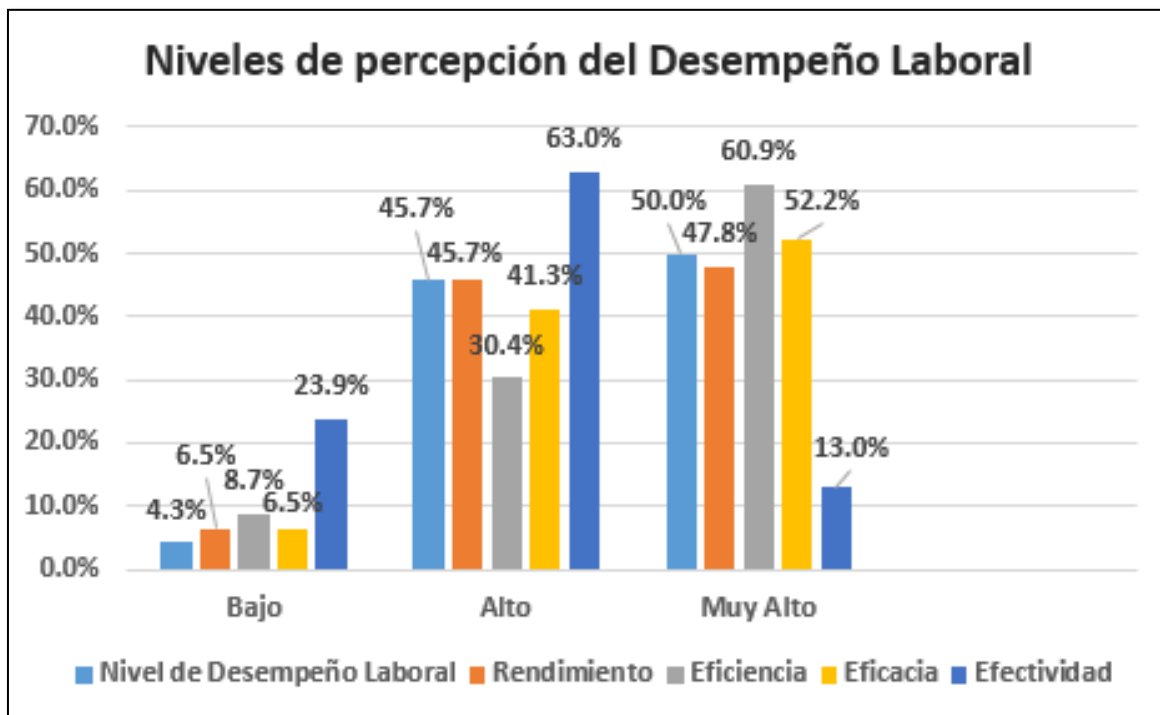


Figura 2. Niveles de percepción del Desempeño Laboral

En la **Tabla 10** y **Figura 2.**, se visualiza que en la variable Desempeño Laboral, el 4.3% de los encuestados consideran un nivel bajo de Desempeño Laboral, mientras que el 45.7% considera un nivel alto de Desempeño Laboral, por otro lado, el 50.0% considera un nivel muy alto en Desempeño Laboral. En cuanto a la dimensión de Rendimiento, el 6.5% de los encuestados consideran un nivel bajo de Rendimiento, mientras que el 45.7% considera un nivel alto de Rendimiento, por otro lado, el 47.8% considera un nivel muy alto en Rendimiento. En la dimensión Eficiencia, el 8.7% de los encuestados consideran un nivel bajo de Eficiencia, mientras que el 30.4% considera un nivel alto de Eficiencia, por otro lado, el 60.9% considera un nivel muy alto en Eficiencia. En lo referente a la dimensión de Eficacia, el 6.5% de los encuestados consideran un nivel bajo de Eficacia, mientras que el 41.3% considera un nivel alto de Eficacia, por otro lado, el 52.3% considera un nivel muy alto en Eficacia. En lo concerniente a la dimensión de Efectividad, el 23.9% de los encuestados consideran un nivel bajo de Efectividad, mientras que el 63.0% considera un nivel alto de Efectividad, por otro lado, el 13.0% considera un nivel muy alto en Efectividad.

3.2 Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis

3.2.1. Prueba hipótesis general

Tabla 3

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general

		Desempeño Laboral			
		Bajo	Alto	Muy alto	Total
Compromiso Organizacional	Estadísticos				
Muy débil	Frecuencia	1	0	0	1
	Porcentaje	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Débil	Frecuencia	1	7	2	10
	Porcentaje	10.0%	70.0%	20.0%	100.0%
Fuerte	Porcentaje	0	13	15	28
	Porcentaje	0.0%	46.4%	53.6%	100.0%
Muy Fuerte	Frecuencia	0	1	6	7
	Porcentaje	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
Total	Frecuencia	2	21	23	46
	Porcentaje	4.3%	45.7%	50.0%	100.0%

Fuente: Instrumento Aplicado -2019

De los resultados de la **Tabla 11**, podemos afirmar que el 100% de la variable compromiso organizacional que están en el nivel “muy débil” se relaciona en 100.0% con el nivel “bajo” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso organizacional del nivel “débil” se relaciona en 10.0% con el nivel “bajo”, en 70.0% con el nivel “alto” y en 20.0% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso organizacional del nivel “muy fuerte” se relaciona en 14.3% con el nivel “alto” y en 85.7% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral.

Tabla 4

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30.724 ^a	6	0.000
Razón de verosimilitud	16.908	6	0.010
Asociación lineal por lineal	12.298	1	0.000
N de casos válidos	46		

Existencia: Se observa que el valor de Chi cuadrado calculado ($X^2_c = 30.724$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t = 12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, como se puede apreciar en la **Figura 3.**, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que existe relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

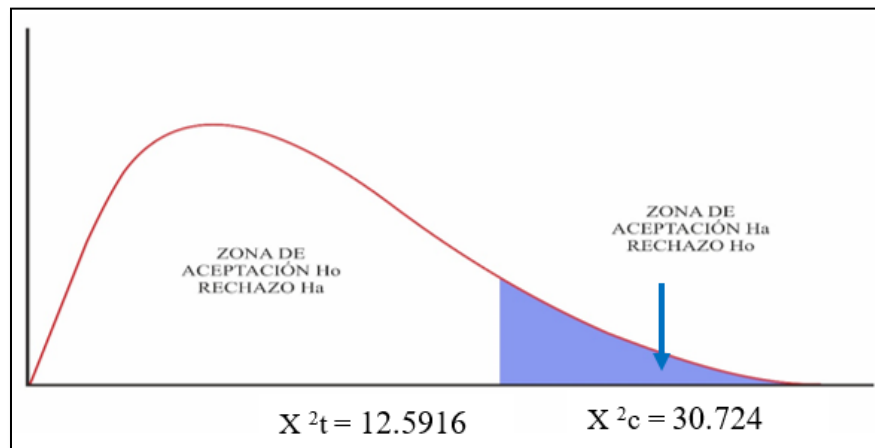


Figura 3. Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso y el desempeño laboral

3.2.2. Prueba hipótesis específica 1

Tabla 5

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1

Compromiso Afectivo	Estadísticos	Desempeño Laboral			
		Bajo	Alto	Muy Alto	Total
Muy débil	Frecuencia	1	0	0	1
	Porcentaje	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Débil	Frecuencia	1	2	1	4
	Porcentaje	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
Fuerte	Frecuencia	0	12	10	22
	Porcentaje	0.0%	54.5%	45.5%	100.0%
Muy Fuerte	Frecuencia	0	7	12	19
	Porcentaje	0.0%	36.8%	63.2%	100.0%
Total	Frecuencia	2	21	23	46
	Porcentaje	4.3%	45.7%	50.0%	100.0%

Fuente: Instrumento Aplicado -2019

De la **Tabla 13**, podemos afirmar que el 100% de la variable compromiso afectivo que están en el nivel “muy débil” se relaciona en 100.0% con el nivel “bajo” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso afectivo del nivel “débil” se relaciona en 25.0% con el nivel “bajo”, en 50.0% con el nivel “alto” y en 25.0% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso afectivo del nivel “fuerte” se relaciona en 54.5% con el al nivel “alto” y en 45.5% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso afectivo del nivel “muy fuerte” se relaciona en 36.8% con el nivel “alto” y con el 63.2% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral.

Tabla 6

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29.676 ^a	6	0.000
Razón de verosimilitud	13.717	6	0.033
Asociación lineal por lineal	8.142	1	0.004
N de casos válidos	46		

Existencia: Se observa que el valor de Chi cuadrado calculado ($X^2_c = 29.676$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t = 12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, como se puede apreciar en la **Figura 4.**, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que el compromiso afectivo está relacionado con el desempeño laboral.

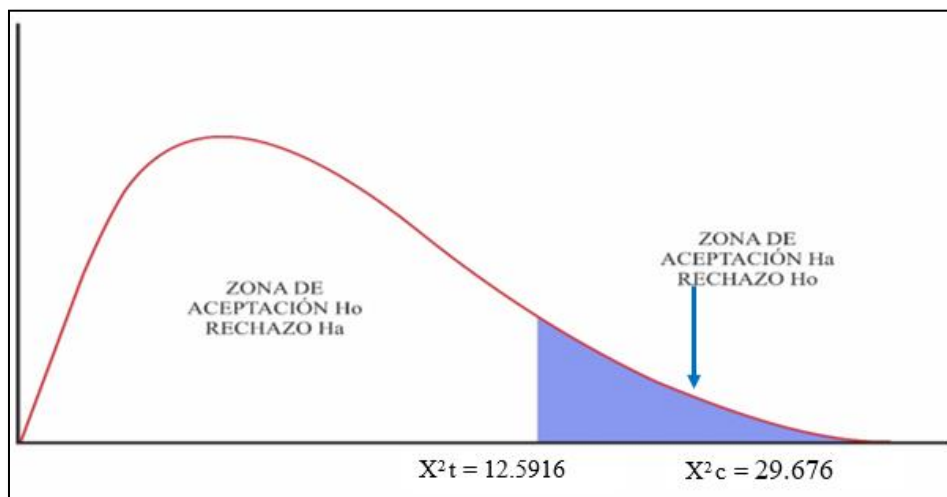


Figura 4. Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral

3.2.3. Prueba hipótesis específica 2

Tabla 7

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2

Compromiso Continuidad	Estadísticos	Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Alto	Muy Alto	
Muy Débil	Frecuencia	2	4	1	7
	Porcentaje	28.6%	57.1%	14.3%	100.0%
Débil	Frecuencia	0	11	11	22
	Porcentaje	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Fuerte	Frecuencia	0	5	10	15
	Porcentaje	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
Muy Fuerte	Frecuencia	0	1	1	2
	Porcentaje	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Total	Frecuencia	2	21	23	46
	Porcentaje	4.3%	45.7%	50.0%	100.0%

Fuente: Instrumento Aplicado -2019

De la **Tabla 15**, podemos afirmar que el 100% de la variable compromiso de continuidad que están en el nivel “muy débil” se relaciona en 28.6% con el nivel “bajo”, en 57.1% con el nivel “alto” y en 14.3% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso de continuidad del nivel “débil” se relaciona en 50.0% con el nivel “alto” y en 50.0% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso de continuidad del nivel “fuerte” se relaciona en 33.3% con el nivel “alto” y en 66.7% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso de continuidad del nivel “muy fuerte” se relaciona en 50.0% con el nivel “alto” y en 50.0% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral.

Tabla 8

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.562 ^a	6	0.024
Razón de verosimilitud	11.613	6	0.071
Asociación lineal por lineal	6.148	1	0.013
N de casos válidos	46		

Existencia: Se observa que el valor de Chi cuadrado calculado ($X^2_c = 14.562$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t = 12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, como se puede apreciar en la interpretación de la **Figura 5.**, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que el compromiso de continuidad está relacionado con el desempeño laboral.

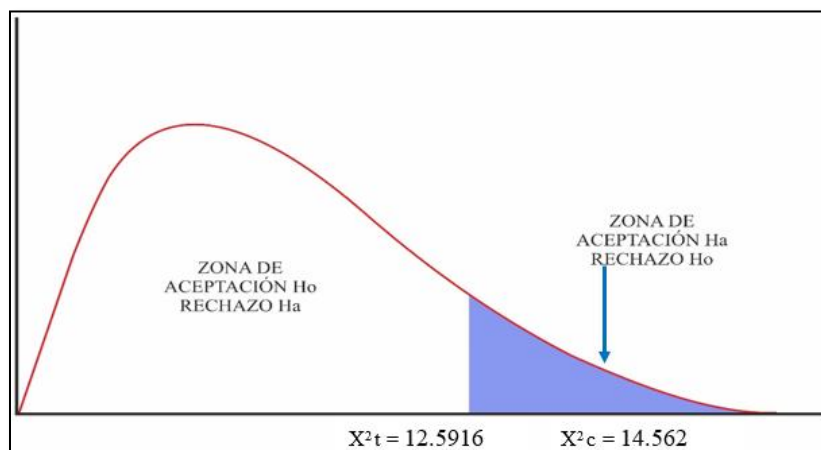


Figura 5. Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral

3.2.4. Prueba hipótesis específica 3

Tabla 9

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3

Compromiso Normativo	Estadísticos	Desempeño Laboral			
		Bajo	Alto	Muy Alto	Total
Muy Débil	Frecuencia	1	0	0	1
	Porcentaje	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Débil	Frecuencia	0	8	4	12
	Porcentaje	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
Fuerte	Frecuencia	1	12	13	26
	Porcentaje	3.8%	46.2%	50.0%	100.0%
Muy Fuerte	Frecuencia	0	1	6	7
	Porcentaje	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
Total	Frecuencia	2	21	23	46
	Porcentaje	4.3%	45.7%	50.0%	100.0%

Fuente: Instrumento Aplicado -2019

De la **Tabla 17**, podemos afirmar que el 100% de la variable compromiso normativo que están en el nivel “muy débil” se relaciona en 100.0% con el nivel “bajo” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso normativo del nivel “débil” se relaciona en 66.7% con el nivel “alto” y en 33.3% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso normativo del nivel “fuerte” se relaciona en 3.8% con el nivel “bajo”, en 46.2% con el nivel “alto” y en 50.0% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso normativo del nivel “muy fuerte” se relaciona en 14.3% con el nivel “alto” y en 85.7% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral.

Tabla 10

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27.964 ^a	6	0.000
Razón de verosimilitud	13.247	6	0.039
Asociación lineal por lineal	6.892	1	0.009
N de casos válidos	46		

Fuente: SPSS

Existencia: Se observa que el valor de Chi cuadrado calculado ($X^2_c = 27.964$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t = 12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, como se puede apreciar de la interpretación de la **Figura 6.**, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que el compromiso normativo está relacionado con el desempeño laboral.

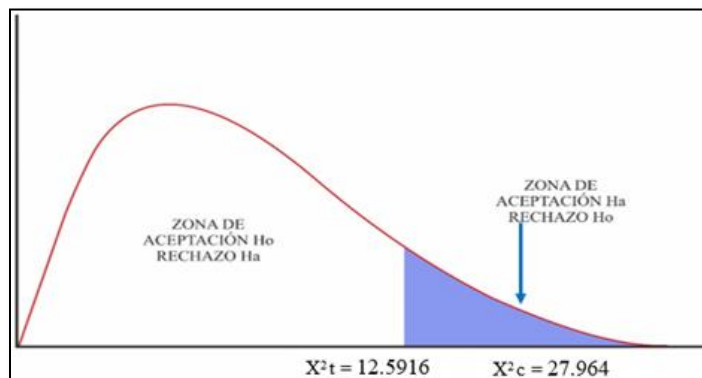


Figura 6. Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso normativo y el desempeño laboral

IV. DISCUSIÓN

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que el compromiso organizacional está relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019. Esta se confirma según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) el valor del Chi Cuadrado calculado ($X^2_c= 30.724$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t=12.5916$), entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Esto significa que existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, lo que sugiere que, a mayor compromiso organizacional se alcanzarán niveles más altos de desempeño laboral. El hallazgo se confirma con la tesis de Saldaña y Cornejo (2017) que tituló “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado en la Universidad Peruana Unión, Lima”, en la cual se mostró que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Igualmente, en la tesis de Condemarín (2017) que tituló “Compromiso organizacional y desempeño laboral según los colaboradores de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima, 2016”, en la cual mostró que existe una relación positiva alta entre el compromiso y el desempeño laboral.

Asimismo, con Fuentes (2018) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores”, en el cual se comprobó que existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 1 que señala el compromiso afectivo está relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, 2019. Se tuvo como indicativo el resultado ($p=0.000<0.05$), el valor de Chi Cuadrado calculado ($X^2_c= 29.676$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t=12.5916$), entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Esto significa que existe una relación directa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, lo que sugiere que, a mayor compromiso afectivo, se alcanzarán mayores niveles de desempeño laboral. El hallazgo se confirma con la tesis de Saldaña y Cornejo (2017) que tituló “Relación entre el compromiso organizacional y el

desempeño laboral del personal empleado en la Universidad Peruana Unión, Lima”, en la cual mostró que existe una relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral.

Respecto a la hipótesis específica 2 que señala que el compromiso de continuidad está relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019. Se tuvo como indicativo el resultado ($p=0.024<0.05$) el valor de Chi Cuadrado calculado ($X^2_c= 14.562$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t=12.5916$), entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que el compromiso de continuidad está relacionado con el desempeño laboral. Esto significa que existe una relación directa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral, lo que sugiere que, a mayor compromiso de continuidad, se alcanzarán mayores niveles de desempeño laboral. El hallazgo se confirma con la tesis de Saldaña y Cornejo (2017) que tituló “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado en la Universidad Peruana Unión, Lima”, en la cual mostró que existe una relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 3 que señala que el compromiso normativo está relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019. Se tuvo como indicativo el resultado ($p=0.000<0.05$) el valor de Chi Cuadrado calculado ($X^2_c= 27.964$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t=12.5916$), entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que el compromiso normativo está relacionado con el desempeño laboral. Esto significa que existe una relación directa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral, lo que sugiere que, a mayor compromiso normativo, se alcanzarán mayores niveles de desempeño laboral. El hallazgo se confirma con la tesis de Saldaña y Cornejo (2017) que tituló “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado en la Universidad Peruana Unión, Lima”, en la cual mostró que existe una relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que, existe una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$), el valor de Chi Cuadrado calculado ($X^2_c= 30.724$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t=12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que existe relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Segunda

Se determinó que, existe una relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$), el valor de Chi Cuadrado calculado ($X^2_c= 29.676$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t=12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que el compromiso afectivo está relacionado con el desempeño laboral.

Tercera

Se determinó que, existe una relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao. Según los resultados obtenidos ($p=0.024<0.05$), el valor de Chi Cuadrado calculado ($X^2_c= 14.562$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t=12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que el compromiso de continuidad está relacionado con el desempeño laboral.

Cuarta

Se determinó que, existe una relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$), el valor de Chi Cuadrado calculado ($X^2_c= 27.964$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t=12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que el compromiso normativo está relacionado con el desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda mejorar la participación de los colaboradores en la aportación de ideas o sugerencias para una mejora continua de la organización, premiando con incentivos o reconocimientos las que tengan relevancia.

Segunda

Realizar capacitaciones al personal administrativo con el objetivo de desarrollar sus habilidades blandas también en el uso de tecnologías herramientas que coadyuven a mantener un buen desempeño laboral.

Tercera

Desarrollar actividades para difundir e impulsar la cultura organizacional de manera abierta, positiva y atractiva que potencia el talento humano, teniendo los objetivos claros y a la vez coherentes con la visión de la organización.

Cuarta

Es importante mantener un buen ambiente de trabajo, así como relaciones interpersonales y la constante comunicación asertiva entre las diferentes áreas, toda vez que con ello se obtendrán un mejor desempeño laboral del servidor público y se logrará brindar un excelente servicio de calidad.

REFERENCIAS

- Adeyinka, T. (2010). *Motivación y satisfacción laboral, Compromiso Organizacional*.
- Aldana, E. E. (2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en barranquilla – Colombia, *Revista espacios*, 39(11):13. Colombia. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Allen, N. y Meyer, J. (1997). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. *Journal of Occupational Psychology*, 63.
- Andina (2019). *Día del servidor público: casi un millón y medio de servidores celebran hoy su día*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-servidor-publico-casi-un-millon-y-medio-servidores-celebran-hoy-su-dia-753803.aspx>
- Arbaiza, L. (2017). *La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales*. Lima: Esan.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bohlander, G. Snell, S. y Sherman, A. y Morris (2018). *Administración de Recursos Humanos*. (17ª. ed.). México. CENGAGR Learning Editores S.A.
- Bowling, N. (2014). *Job satisfacton, motivation and performance*. En Peeters, M., De Jonge, J., y Taris, T. (Ed.). *An introduction to contemporary work psychology*. UK: John Wiley and Sons.
- Buchanan. B. (1974). "Buiding Organizational Commitment: The socialization of managers in Work Organizations.
- Buchanan. B. (1974). "Buiding Organizational Commitment: The socialization of managers in Work Organizations.
- Camilleri, E. y Van Der Heijden, B. (2007). Organizational commitment, public service motivation, and performance within the public sector. *Public Performance & Management Review*, 31(2), 241-274.

- Condemarín, C. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral según los colaboradores de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016*. (Tesis maestría) Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5681>
- Culture IQ (2018). Understanding Job Performance in your Company. Tomado de: cultureiq.com.
- Chiavenato, I (2009). *Gestión del talento humano*. (3ª ed.). México: Mc Graw Hill/ Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I (2017). *Administración de recursos humanos*. (10ª ed.). España; McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc. Graw Hill.
- Diario Gestión (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Druker (2017) *What Makes an Effective Executive*. EE.UU: Editorial Harvard Business Review Press
- Fernández, A. (2017). *El compromiso organizacional*. (Tesis Licenciatura). Universidad de Valladolid. España.
- Fuentes, K. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19480/Fuentes_TKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Glazer, S. & Kruse, B. (2008). The role of Organizational commitment in Occupational Stress Models. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 329-334.

- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B. & Ahola, K. (2008). The job demands resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224-241
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hordos, L. (2018). *What is the Definition of Job Performance?* Bizfluent. Tomado de: bizfluent.com.
- Johnson, J. (2003). *Toward a better understanding of the relationship between personality and individual job performance*. En Barrick, M. y Ryan, A. (Ed.). *Personality and work: Reconsidering the role of personality in organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kerlinger F. N, Lee H. B. (2005). *Investigación del comportamiento*. (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Klingner, D. & Nabaldian, J. (2002). *The management of personnel in the Public Sector*. México: McGraw Hill
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Buuren, S., Van der Beek, A. y CW de Bet, H. (2014). *Improving the individual work performance questionnaire using Rasch analysis*. *Journal Applied Measurement* 15(2), 160-175.
- Lawrence, A. (2018). *The Top 5 Qualities That Lead to High Job Performance*. PSI Select International. Tomado de: selectinternational.com.
- Littlewood, H. y Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. México: Manual Moderno.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61–89.
- Meyer, E. y Allen, K. (2011). *Commitment in the Workplace: Theory, research and application*. EE. UU. Sage Publivations.

- Mowday, R. Steers, R. y Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior, San Diego, 14*, 224-247.
- Opere, M. (2018). *El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial*. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. Universidad Autónoma de Coahuila. *Revista internacional de administración y finanzas. México. 9(5)*: 95-105.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R., y Boulian, R. (2015). The Measurement of Organizational Commitment”. *Journal of Vocational Behavior, 14*, pp. 224-247.
- Quintero et al. (14 de abril de 2008). Art 2 Clima Organizacional. *Revista Negotium Ciencias Gerenciales, 39*.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. (2018). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Saldaña, C. y Cornejo, F. (2017). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/738>
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vallejo, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Instituto de Investigaciones. Aval ESPOCH. Ecuador.
- Villegas, L. (2005). *Metodología de la investigación pedagógica*. (3ª ed.). Lima: Visión universitaria

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019. AUTORA: Haydée Elena Garay Bazán					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019?</p>	Objetivo general Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del órgano desconcentrado de salud de la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019.	Hipótesis general El compromiso organizacional está relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019.	Variable 1: Compromiso organizacional		
			Dimensiones	Indicadores	Niveles y rangos
			Afectivo	-Identificación con la organización. -Involucramiento con la organización.	1, 2,3,4 5,6,7.
			Continuidad	-Lealtad con la organización. -Sentido de obligación.	8,9,10 11,12.
			Normativo	-Percepción de alternativas. -Inversiones en la organización	13,14,15,16 17,18.
			Variable 2: Desempeño laboral		
			Dimensiones	Indicadores	Niveles y rangos
			Rendimiento	-Medición de los resultados -Evaluación de los objetivos.	1, 2,3 4,5
			Eficiencia	Costos Beneficios	6,7 8,9,10
			Eficacia Efectividad	Bienes y servicios Logro de resultados	11,12,13,14,15 16,17,18,19,20
Nivel - diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos		
Nivel: Descriptivo, correlacional Diseño: No experimental, transversal. Método: hipotético deductivo. Forma: Cuantitativa		Población: 52 trabajadores administrativos del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla. Tipo de muestreo: Muestreo probabilístico. Tamaño de muestra: 46 trabajadores Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla.	Técnica: La encuesta Instrumento: El cuestionario Ámbito de Aplicación: En el Órgano desconcentrado de salud de la Municipalidad de Ventanilla Forma de Administración: mediante encuesta directa presencial.		

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Compromiso Organizacional

Matriz de operacionalización de la variable Compromiso Organizacional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Meyer y Allen (1991, p. 11) define el compromiso organizacional, como un estado psicológico que determina la relación entre un colaborador y una entidad, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla.	La variable será medida a través de un cuestionario de 18 items (7 para la dimensión Afectivo, 5 para la dimensión Continuidad y 6 para la dimensión Normativo).	Afectivo	- Identificación con la organización. - Involucramiento con la organización.	Likert Totalmente en desacuerdo =1
		Continuidad	- Lealtad con la organización. - Sentido de obligación.	Desacuerdo=2 Ni en desacuerdo, ni de acuerdo =3
		Normativo	- Percepción de alternativas - Inversiones en la organización	De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5

Fuente: Elaboración Propia

Desempeño Laboral

Matriz de operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Chiavenato (2017, p. 19) dice, el desempeño laboral es la forma en que las personas cumplen sus labores, actividades y obligaciones, es una valoración, sistemática, de la realización de cada persona en función de las tareas que desempeña, los objetivos, metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo.	La variable será medida a través de un cuestionario de 20 items (5 para la dimensión Rendimiento, 5 para la dimensión Eficiencia, 5 para la dimensión Eficacia y 5 para la dimensión Efectividad).	Rendimiento	- Medición de los resultados - Evaluación de los objetivos	Likert
		Eficiencia	- Costos - Beneficios	Nunca=1
			- Bienes y servicios	Casi nunca=2
			- Logro de resultados	A veces=3
		Eficacia		Casi siempre=4
		Efectividad		Siempre=5

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 3. Estadísticas de fiabilidad de variables

ALFA CRONBACH (Piloto) Comp. Org..spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Itado
Registro
Fiabilidad
Título
Notas
Escala: ALL VARIABLES
Título
Resumen de procesamien
Estadísticas de fiabilidad

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	18

ALFA CRONBACH (Piloto) Desem. Lab..spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
Registro
Fiabilidad
Título
Notas
Conjunto de datos
Escala: ALL VARI/
Título
Resumen de
Estadísticas

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	20

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir el compromiso organizacional

Estimada (o) colaborador (a): La encuesta es parte del proyecto de investigación “Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019”, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes el compromiso organizacional en el lugar donde trabaja.

La presente encuesta es anónima, por favor elija la alternativa que considere correcta marcando con un aspa (X), de antemano agradezco su colaboración.

ESCALA DE VALORES								
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
1	2	3	4	5				
Nº	Dimensiones/Ítems			1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Compromiso Afectivo								
1	Trabajo en mi organización más por satisfacción que por necesidad.							
2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.							
3	Mi organización tiene un gran significado personal para mí.							
4	Me siento como parte de una familia en mi organización.							
5	Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.							
6	Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.							
7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.							
DIMENSIÓN 2: Compromiso Continuidad								
8	Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.							
9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.							
10	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización.							
11	Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.							
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.							
DIMENSIÓN 3: Compromiso Normativo								
13	Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento obligación moral de permanecer en ella.							
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.							
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.							
16	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.							
17	La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
18	Creo que le debo mucho a mi organización.							

Fuente: Elaborado por Br. Elizabeth M. Montoya Santos (adaptado por la autora)

Cuestionario para medir el desempeño laboral

Estimada (o) colaborador (a): La encuesta es parte del proyecto de investigación “Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019”, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes el desempeño laboral en el lugar donde trabaja.

La presente encuesta es anónima, por favor elija la alternativa que considere correcta marcando con un aspa (X), de antemano agradezco su colaboración.

ESCALA DE VALORES				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones/ítems		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Rendimiento						
1	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.					
2	La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.					
3	La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.					
4	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.					
5	Me identifico con la misión de mi organización.					
DIMENSIÓN 2: Eficiencia						
6	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.					
7	Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.					
8	Valoro mi labor desempeñada por la organización.					
9	En mi organización la comunicación es horizontal.					
10	Se practica una comunicación asertiva en mi organización.					
DIMENSIÓN 3: Eficacia						
11	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.					
12	Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.					
13	Logro las metas propuestas por mi área.					
14	Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización.					
15	Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.					
DIMENSIÓN 4: Efectividad						
16	Los colaboradores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización.					
17	Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes.					
18	Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.					
19	Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.					
20	Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.					

Fuente. Elaborado por Br. Katherine Julia Fuentes Torres (adaptado por la autora).

Anexo 5. Validación de instrumentos



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO DE SALUD EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, CALLAO 2019.

Apellidos y nombres del investigador: GARAY BAZAN HAYDEE ELENA

Apellidos y nombres del experto: Mg. CASTILLO CANALES BRAULIO ANTONIO

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Identificación con la organización.	Trabajo en mi organización más por satisfacción que por necesidad.	Totalmente en desacuerdo=1 Desacuerdo=2 Ni en desacuerdo ni de acuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	✓		
			Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.		✓		
			Mi organización tiene un gran significado personal para mí.		✓		
			Me siento como parte de una familia en mi organización.		✓		
	Compromiso Continuidad	Involucramiento con la organización.	Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.		✓		
			Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.		✓		
			Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.		✓		
			Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.		✓		
	Compromiso Normativo	Lealtad con la organización.	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.		✓		
			Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización.		✓		
			Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.		✓		
			Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.		✓		
	Compromiso Normativo	Sentido de Obligación	Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento obligación moral de permanecer en ella.		✓		
			Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.		✓		
			Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.		✓		
			Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.		✓		
	Compromiso Normativo	Percepción de alternativas	La organización donde trabajo merece mi lealtad.		✓		
			Creo que le debo mucho a mi organización.		✓		

Elaborado por Br. Elizabeth M. Montoya Santos y adaptado por la autora.


Firma de Experto

Fecha 17/08/2019

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÓRGANO DESCONCENTRADO DE SALUD EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, CALLAO 2019.

Apellidos y nombres del investigador: GARAY BAZAN HAYDEE ELENA

Apellidos y nombres del experto: Mg. CASTILLO CANALES BRAULIO ANTONIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño Laboral	Rendimiento	Medición de los resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.	Nunca =1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5	///		
			La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.		///		
		Evaluación de los objetivos	La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.		///		
			La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.		///		
	Eficiencia	Costos	Me identifico con la misión de mi organización.		///		
			Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.		///		
		Beneficios	Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.		///		
			Valoro mi labor desempeñada por la organización.		///		
	Eficacia	Bienes y servicios	En mi organización la comunicación es horizontal.		///		
			Se practica una comunicación asertiva en mi organización.		///		
			En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.		///		
			Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.		///		
	Efectividad	Logro de resultados	Logro las metas propuestas por mi área.		///		
			Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización.		///		
			Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.		///		
			Los colaboradores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización.		///		
			Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes.		///		
			Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.		///		
			Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.		///		
			Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.		///		

Elaborado por Br. Katherine Julia Fuentes Torres y adaptado por la autora.



Firma de Experto

Fecha 17/08/2019

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÓRGANO DESCONCENTRADO DE SALUD EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, CALLAO 2019.

Apellidos y nombres del investigador: GARAY BAZAN HAYDEE ELENA

Apellidos y nombres del experto: Mg. DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Identificación con la organización.	Trabajo en mi organización más por satisfacción que por necesidad.	Totalmente en desacuerdo =1 Desacuerdo=2 Ni en desacuerdo ni de acuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Mi organización tiene un gran significado personal para mí.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Me siento como parte de una familia en mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Involucramiento con la organización.	Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compromiso Continuidad	Lealtad con la organización.	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sentido de Obligación	Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Compromiso Normativo	Percepción de alternativas	Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento obligación moral de permanecer en ella.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Inversiones en la organización	La organización donde trabajo merece mi lealtad.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Creo que le debo mucho a mi organización.	<input checked="" type="checkbox"/>				

Elaborado por Br. Elizabeth M. Montoya Santos y adaptado por la autora.



Firma de Experto

Fecha 15 / 08 / 2019

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÓRGANO DESCONCENTRADO DE SALUD EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, CALLAO 2019.

Apellidos y nombres del investigador: GARAY BAZAN HAYDEE ELENA

Apellidos y nombres del experto: Mg. DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño Laboral	Rendimiento	Medición de los resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.	Nunca =1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5	<input checked="" type="checkbox"/>		
			La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Evaluación de los objetivos	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Me identifico con la misión de mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficiencia	Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Valoro mi labor desempeñada por la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Beneficios	En mi organización la comunicación es horizontal.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se practica una comunicación asertiva en mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficacia	Bienes y servicios	En mi organización cumpla con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cumpla el horario señalado por el reglamento de mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Logro las metas propuestas por mi área.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cumpla eficazmente con los objetivos de mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Efectividad	Logro de resultados	Los colaboradores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.		<input checked="" type="checkbox"/>		

Elaborado por Br. Katherine Julia Fuentes Torres y adaptado por la autora.



Firma de Experto

Fecha 15/08/2019

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ORGANO DESCONCENTRADO DE SALUD EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, CALLAO 2019.

Apellidos y nombres del investigador: GARAY BAZAN HAYDEE ELENA

Apellidos y nombres del experto: Mg. MEJIA GUERRERO HANS

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Identificación con la organización.	Trabajo en mi organización más por satisfacción que por necesidad.	Totalmente en desacuerdo =1 Desacuerdo=2 Ni en desacuerdo ni de acuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Mi organización tiene un gran significado personal para mí.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Me siento como parte de una familia en mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Involucramiento con la organización.	Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compromiso Continuidad	Lealtad con la organización.	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sentido de Obligación	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compromiso Normativo	Percepción de alternativas	Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento obligación moral de permanecer en ella.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Inversiones en la organización	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La organización donde trabajo merece mi lealtad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Creo que le debo mucho a mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		

Elaborado por Br. Elizabeth M. Montoya Santos y adaptado por la autora.

Firma de Experto

Fecha 15/08/2019

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÓRGANO DESCONCENTRADO DE SALUD EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, CALLAO 2019.

Apellidos y nombres del investigador: GARAY BAZAN HAYDEE ELENA

Apellidos y nombres del experto: Mg. MEJIA GUERRERO HANS

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño Laboral	Rendimiento	Medición de los resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.	Nunca =1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5	<input checked="" type="checkbox"/>		
			La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Evaluación de los objetivos	La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficiencia	Costos	Me identifico con la misión de mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Beneficios	Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Valoro mi labor desempeñada por la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficacia	Bienes y servicios	En mi organización la comunicación es horizontal.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se practica una comunicación asertiva en mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Efectividad	Logro de resultados	Logro las metas propuestas por mi área.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los colaboradores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.		<input checked="" type="checkbox"/>		

Elaborado por Br. Katherine Julia Fuentes Torres y adaptado por la autora.

Firma de Experto

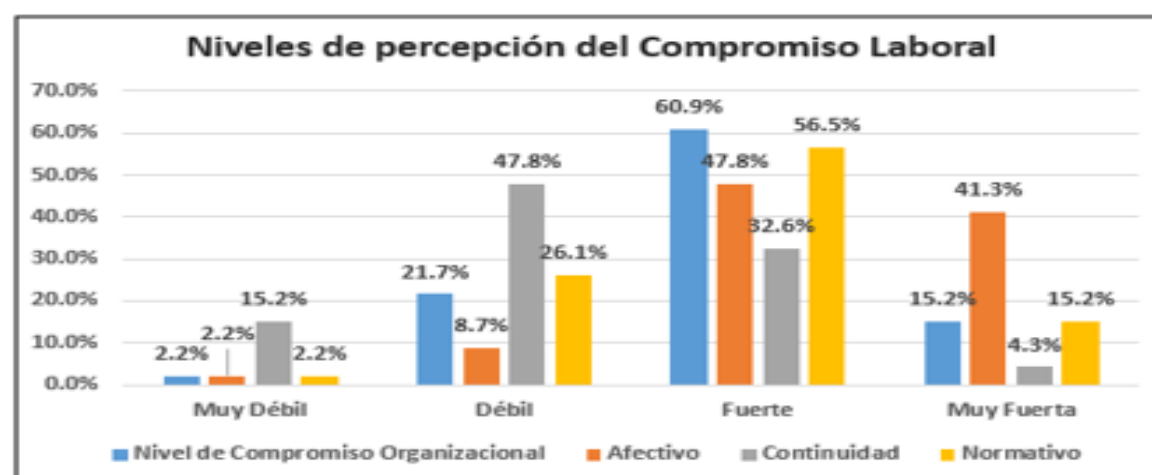
Fecha 15/08/2019

Anexo 6. Resultados de análisis descriptivos

Compromiso Organizacional

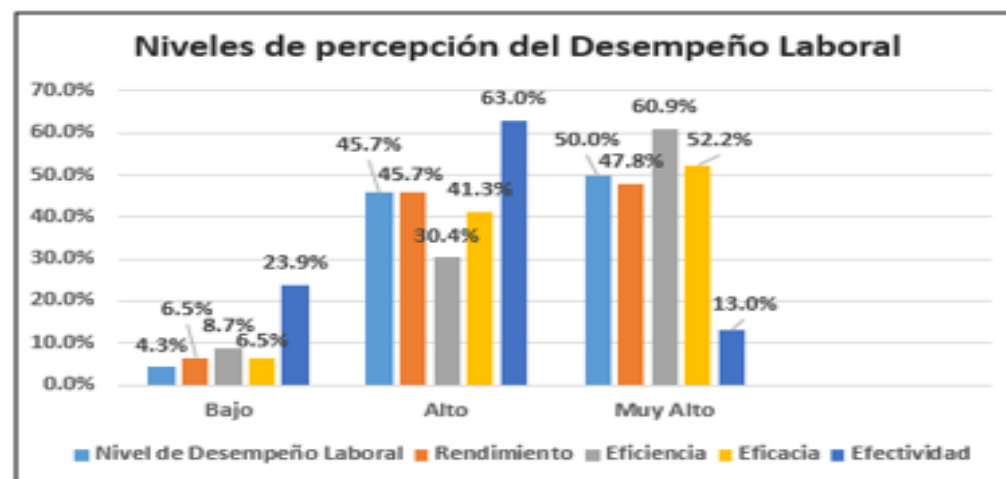
Niveles de percepción del Compromiso Organizacional y sus dimensiones

	Nivel de Compromiso Organizacional	Afectivo	Continuidad	Normativo
Nivel	%	%	%	%
Muy débil	2.2	2.2	15.2	2.2
Débil	21.7	8.7	47.8	26.1
Fuerte	60.9	47.8	32.6	56.5
Muy fuerte	15.2	41.3	4.3	15.2



Niveles de percepción del Compromiso Organizacional

Se visualiza que en la variable Compromiso Organizacional, el 2.2% de los encuestados consideran un nivel Muy débil de Compromiso Organizacional, mientras que el 21.7% considera un nivel Débil de Compromiso Organizacional, por otro lado, el 60.9% considera un nivel Fuerte en Compromiso Organizacional y el 15.2% considera un nivel Muy Fuerte en Compromiso Organizacional. En cuanto a la dimensión de Afectivo, el 2.2% considera un nivel muy débil, el 8.7% de los encuestados considera un nivel débil de Afectivo, el 47.8% considera un nivel fuerte de Afectivo, y el 41.3% considera un nivel muy fuerte de Afectivo. En la dimensión Continuidad, el 15.2% considera un nivel muy débil de Continuidad, el 47.8% considera un nivel débil de Continuidad, el 32.6% considera un nivel fuerte de Continuidad, y el 4.6% considera un nivel muy fuerte de Continuidad. En lo referente a la dimensión de Normativo, el 2.2% considera un nivel muy débil, el 26.1% considera un nivel débil de Normativo, el 56.5% considera un nivel fuerte de Normativo, y el 15.2% considera un nivel muy fuerte de Normativo.



Niveles de percepción del Desempeño Laboral

Se visualiza que en la variable Desempeño Laboral, el 4.3% de los encuestados consideran un nivel bajo de Desempeño Laboral, mientras que el 45.7% considera un nivel alto de Desempeño Laboral, por otro lado, el 50.0% considera un nivel muy alto en Desempeño Laboral. En cuanto a la dimensión de Rendimiento, el 6.5% de los encuestados consideran un nivel bajo de Rendimiento, mientras que el 45.7% considera un nivel alto de Rendimiento, por otro lado, el 47.8% considera un nivel muy alto en Rendimiento. En la dimensión Eficiencia, el 8.7% de los encuestados consideran un nivel bajo de Eficiencia, mientras que el 30.4% considera un nivel alto de Eficiencia, por otro lado, el 60.9% considera un nivel muy alto en Eficiencia. En lo referente a la dimensión de Eficacia, el 6.5% de los encuestados consideran un nivel bajo de Eficacia, mientras que el 41.3% considera un nivel alto de Eficacia, por otro lado, el 52.3% considera un nivel muy alto en Eficacia. En lo concerniente a la dimensión de Efectividad, el 23.9% de los encuestados consideran un nivel bajo de Efectividad, mientras que el 63.0% considera un nivel alto de Efectividad, por otro lado, el 13.0% considera un nivel muy alto en Efectividad.

Anexo 7. Resultado de análisis inferencial

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general

Compromiso Organizacional	Estadísticos	Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Alto	Muy alto	
Muy débil	Frecuencia	1	0	0	1
	Porcentaje	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Débil	Frecuencia	1	7	2	10
	Porcentaje	10.0%	70.0%	20.0%	100.0%
Fuerte	Porcentaje	0	13	15	28
	Porcentaje	0.0%	46.4%	53.6%	100.0%
Muy Fuerte	Frecuencia	0	1	6	7
	Porcentaje	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
Total	Frecuencia	2	21	23	46
	Porcentaje	4.3%	45.7%	50.0%	100.0%

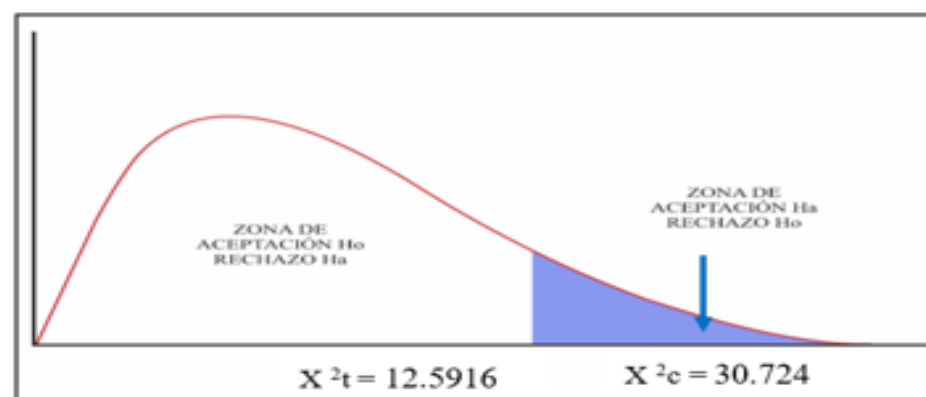
Fuente: Instrumento Aplicado -2019

De los resultados, podemos afirmar que el 100% de la variable compromiso organizacional que están en el nivel “muy débil” se relaciona en 100.0% con el nivel “bajo” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso organizacional del nivel “débil” se relaciona en 10.0% con el nivel “bajo”, en 70.0% con el nivel “alto” y en 20.0% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso organizacional del nivel “muy fuerte” se relaciona en 14.3% con el nivel “alto” y en 85.7% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral.

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30.724 ^a	6	0.000
Razón de verosimilitud	16.908	6	0.010
Asociación lineal por lineal	12.298	1	0.000
N de casos válidos	46		

Existencia: Se observa que el valor de Chi cuadrado calculado ($X^2_c = 30.724$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t = 12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, como se puede apreciar en la *Figura 1*, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que existe relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.



Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso laboral y el desempeño laboral

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1

Compromiso Afectivo	Estadísticos	Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Alto	Muy Alto	
Muy débil	Frecuencia	1	0	0	1
	Porcentaje	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Débil	Frecuencia	1	2	1	4
	Porcentaje	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
Fuerte	Frecuencia	0	12	10	22
	Porcentaje	0.0%	54.5%	45.5%	100.0%
Muy Fuerte	Frecuencia	0	7	12	19
	Porcentaje	0.0%	36.8%	63.2%	100.0%
Total	Frecuencia	2	21	23	46
	Porcentaje	4.3%	45.7%	50.0%	100.0%

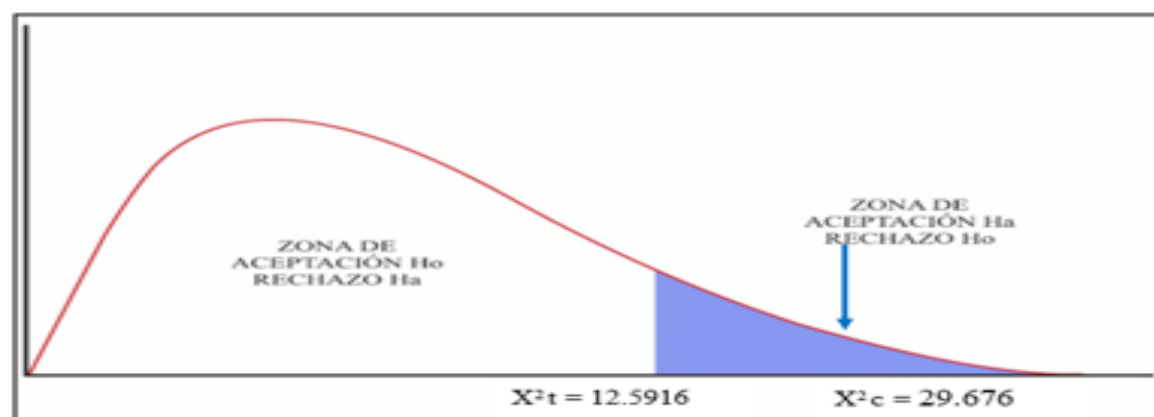
Fuente: Instrumento Aplicado -2019

Podemos afirmar que el 100% de la variable compromiso afectivo que están en el nivel “muy débil” se relaciona en 100.0% con el nivel “bajo” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso afectivo del nivel “débil” se relaciona en 25.0% con el nivel “bajo”, en 50.0% con el nivel “alto” y en 25.0% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso afectivo del nivel “fuerte” se relaciona en 54.5% con el al nivel “alto” y en 45.5% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso afectivo del nivel “muy fuerte” se relaciona en 36.8% con el nivel “alto” y con el 63.2% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral.

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29.676 ^a	6	0.000
Razón de verosimilitud	13.717	6	0.033
Asociación lineal por lineal	8.142	1	0.004
N de casos válidos	46		

Existencia: Se observa que el valor de Chi cuadrado calculado ($X^2_c = 29.676$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t = 12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, como se puede apreciar en la, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que el compromiso afectivo está relacionado con el desempeño laboral.



Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2

Compromiso Continuidad	Desempeño Laboral				
	Estadísticos	Bajo	Alto	Muy Alto	Total
Muy Débil	Frecuencia	2	4	1	7
	Porcentaje	28.6%	57.1%	14.3%	100.0%
Débil	Frecuencia	0	11	11	22
	Porcentaje	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Fuerte	Frecuencia	0	5	10	15
	Porcentaje	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
Muy Fuerte	Frecuencia	0	1	1	2
	Porcentaje	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Total	Frecuencia	2	21	23	46
	Porcentaje	4.3%	45.7%	50.0%	100.0%

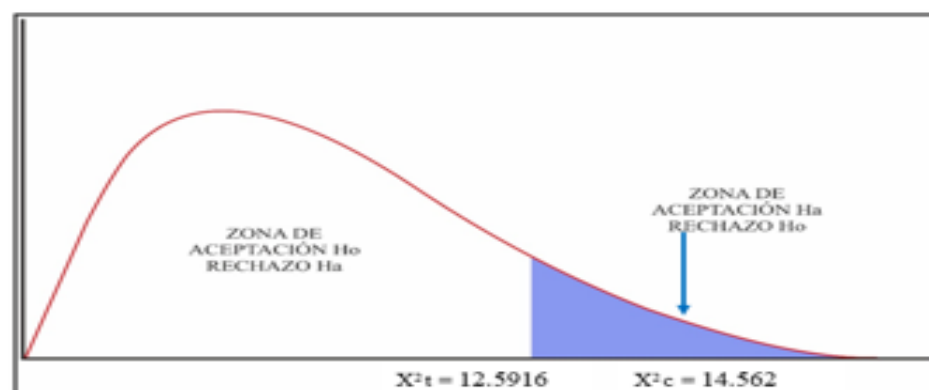
Fuente: Instrumento Aplicado -2019

Podemos afirmar que el 100% de la variable compromiso de continuidad que están en el nivel “muy débil” se relaciona en 28.6% con el nivel “bajo”, en 57.1% con el nivel “alto” y en 14.3% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso de continuidad del nivel “débil” se relaciona en 50.0% con el nivel “alto” y en 50.0% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso de continuidad del nivel “fuerte” se relaciona en 33.3% con el nivel “alto” y en 66.7% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso de continuidad del nivel “muy fuerte” se relaciona en 50.0% con el nivel “alto” y en 50.0% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral.

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.562 ^a	6	0.024
Razón de verosimilitud	11.613	6	0.071
Asociación lineal por lineal	6.148	1	0.013
N de casos válidos	46		

Existencia: Se observa que el valor de Chi cuadrado calculado ($X^2_c = 14.562$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t = 12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, como se puede apreciar en la interpretación de la, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que el compromiso de continuidad está relacionado con el desempeño laboral.



Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3

Compromiso Normativo	Estadísticos	Desempeño Laboral			
		Bajo	Alto	Muy Alto	Total
Muy Débil	Frecuencia	1	0	0	1
	Porcentaje	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Débil	Frecuencia	0	8	4	12
	Porcentaje	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
Fuerte	Frecuencia	1	12	13	26
	Porcentaje	3.8%	46.2%	50.0%	100.0%
Muy Fuerte	Frecuencia	0	1	6	7
	Porcentaje	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
Total	Frecuencia	2	21	23	46
	Porcentaje	4.3%	45.7%	50.0%	100.0%

Fuente: Instrumento Aplicado -2019

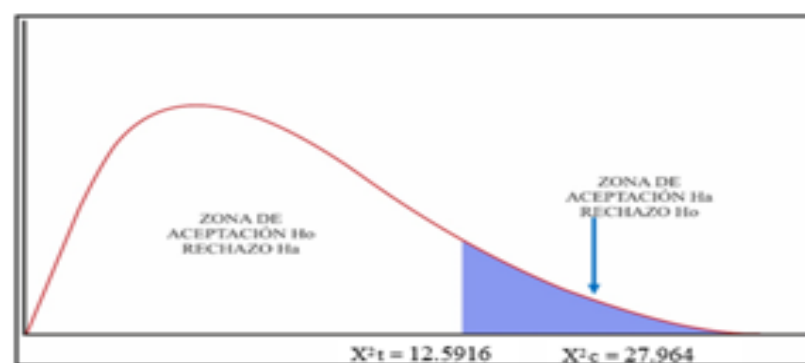
Podemos afirmar que el 100% de la variable compromiso normativo que están en el nivel “muy débil” se relaciona en 100.0% con el nivel “bajo” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso normativo del nivel “débil” se relaciona en 66.7% con el nivel “alto” y en 33.3% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso normativo del nivel “fuerte” se relaciona en 3.8% con el nivel “bajo”, en 46.2% con el nivel “alto” y en 50.0% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral. Del 100% del compromiso normativo del nivel “muy fuerte” se relaciona en 14.3% con el nivel “alto” y en 85.7% con el nivel “muy alto” del desempeño laboral.

Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27.964 ^a	6	0.000
Razón de verosimilitud	13.247	6	0.039
Asociación lineal por lineal	6.892	1	0.009
N de casos válidos	46		

Fuente: SPSS

Existencia: Se observa que el valor de Chi cuadrado calculado ($X^2_c = 27.964$) es mayor que el valor teórico ($X^2_t = 12.5916$), con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces si se cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto, como se puede apreciar de la interpretación de la, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . De esta manera se concluye que el compromiso normativo está relacionado con el desempeño laboral.



Interpretación del Chi-cuadrado entre el compromiso normativo y el desempeño laboral

Anexo 8. Carta de Aceptación



Municipalidad Distrital de Ventanilla

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Ventanilla, 19 JUL. 2019

CARTA N° 020-2019/MDV-SSM-GG

Señora

HAYDEE ELENA GARAY BAZAN

Presente.-

Ref.: Exp. DS 23419 / 27852

Tengo el agrado de dirigirme usted a fin de saludarla y a la vez brindar atención a lo requerido en los documentos de la referencia; a través de los cuales comunica que es estudiante del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo.

Motivo por el cual, solicita autorización para realizar su trabajo de investigación "*Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Administrativo del OD Sistema de Salud Municipal de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, Callao 2019*", en esta entidad.

En ese sentido, este Órgano Desconcentrado, le brindará las facilidades del caso para la realización de su trabajo de investigación, manteniendo la reserva correspondiente de la documentación a revisar, la cual podrá ser usada únicamente para fines del estudio que realizará.

Sin otro particular, me despido de usted manifestándole los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA
SISTEMA DE SALUD MUNICIPAL
Dr. CARLOS A. VILLANUEVA GUTIERREZ
GERENTE GENERAL

Anexo 9. Constancia



Municipalidad Distrital de Ventanilla

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

CONSTANCIA

Que, la Sra. **HAYDÉE ELENA GARAY BAZÁN**, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÓRGANO DESCONCENTRADO DE SALUD EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, CALLAO 2019**. Dicho trabajo se ha realizado con el personal administrativo de esta Institución, durante los meses de Setiembre y Octubre del presente año.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Ventanilla, Noviembre 2019.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA
SECRETARÍA DE GOBIERNO LOCAL
DRA. BARCELO A. VELANUEVA GUTIERREZ
GERENTE GENERAL